

A **Business Box Vásárlói Gondoskodás** (a továbbiakban „**Vásárlói Gondoskodás**”) szolgáltatási csomag megvásárlásával Ön biztos lehet abban, hogy a Készülékét hosszú évekig használhatja majd gondtalanul.

Amennyiben **Készüléke** - az Ön által választott időtartamon belül - a **rendeltetésszerű használat** során, vagy **baletsi** okból **működésképtelenné válik**, a Business Box Kft. **BBox EXCLUSIVE Vásárlói Gondoskodás** nevet viselő szolgáltatásának keretében mi **gondoskodunk arról**, hogy Készülékét újra működőképessé tegyék (megjavítsák, vagy kicseréljék), hogy Ön mielőbb újra használhassa azt.

Mit vállalunk?

- A **Szerződéskötés pillanatától kezdve** vállaljuk, hogy Javítási Asszisztencia Szolgáltatást nyújtunk az Ön részére. Ennek keretében az Ön által megvásárolt Készülék akár rendeltetésszerű használat melletti, akár baleseti eredetű működésképtelenné válása esetén távoli segítségnyújtással segítünk elhárítani az egyszerűbb hibákat, segítünk Önnek a karbantartási feladatokban. Ha ez a távoli segítségnyújtás nem elegendő a hiba elhárításához, akkor **megszervezzük** a Készülék szervizbe **szállítását és javítását** (a továbbiakban: **ASSZISZTENCIA**);
- A **Készülék gyártói garanciájának lejártát követően**, Biztosítótársaságunk költségviselése mellett, vállaljuk a rendeltetésszerű használat során működésképtelenné váló Készülék szervizbe **szállításának és javításának megszervezését**, ha pedig a Készülék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, vállaljuk a Készülék ugyanolyan márkájú és típusú új vagy felújított, illetve ennek hiányában azonos műszaki paraméterű készülékre való **kicserélésének lebonyolítását** (a továbbiakban: **KITERJESZTETT GARANCIA**); A biztosítótársaságunk által finanszírozott egy meghibásodásra vonatkozó javítás ill. csere költségeinek felső határa a Készülék szerződésben rögzített vételára, de legfeljebb bruttó 1.500.000 Ft.
- A **Készülék megvásárlásának pillanatától (ill. ennél későbbi időpontban történő szerződéskötés esetén a Várakozási idő lejártától) kezdve**, Biztosítótársaságunk költségviselése mellett, vállaljuk a kívülről ható, előre nem látható balesetek következtében működésképtelenné váló Készülék szervizbe **szállításának és javításának megszervezését**, ha pedig a Készülék javítása nem lehetséges vagy nem gazdaságos, vállaljuk a Készülék ugyanolyan márkájú és típusú, illetve ennek hiányában azonos műszaki paraméterű készülékre való **kicserélésének lebonyolítását** (a továbbiakban: **BALESETI GARANCIA**). A biztosítótársaságunk által finanszírozott javítás ill. csere teljes futamidőre vonatkozó összköltségének felső határa a Készülék szerződésben rögzített vételára, de legfeljebb bruttó 1.500.000 Ft.

A fenti, **EXCLUSIVE** szolgáltatási csomagot a Készülék megvásárlásától (első forgalomba hozatalától) számított maximum 5 évig nyújtjuk. Ez Készülék típusától és a gyártói garancia hosszától függ, a pontos időtartamokat szolgáltatási díj kalkulátorunk tartalmazza.

A leggyakoribb kérdések és válaszok a szolgáltatásról, egyben útmutató a használatához:

Mit kell tennem, ha elromlott a készülékem?

Önnek csak fel kell hívnia az alábbi telefonszámot, melyen munkatársunk segít kideríteni a pontos problémát és intézkedik a hibaelhárítás mielőbbi megszervezéséről. A hatékonyabb segítségnyújtáshoz a Szolgáltatási Szerződésben feltüntetett **BBox szerződésszámra** szüksége lesz, ezért őrizze meg szerződését, vagy a telefonjában ezzel a számmal együtt mentse el telefonszámunkat.

Mikor és hogyan érhetem el ezt a szolgáltatást?

Az Ügyfélszolgálatot hétfőtől-péntekig 9 és 18 óra között a **06 (30) 281-6877-** es telefonszámon éri el, hibabejelentő űrlapot talál honlapunkon: www.businessbox.hu/kapcsolat vagy írja meg kérését e-mailben: hiba@businessbox.hu

Kell-e szállítanom az elromlott készüléket?

A **kézipoggyászként nem szállítható készülékeket nem kell szállítani**. Az ilyen készülékek javítását igyekszünk a helyszínen, Önrel előzetesen egyeztetett időpontban megszervezni. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor gondoskodunk a Készülék elszállításáról futár útján. Amennyiben szükséges, a kézipoggyász méretű (pl. laptop), kisebb eszközöket is futárral szállíttatunk, Ügyfélszolgálatunk az Ön lehetőségeihez igazítja a szállítási megszervezését.

Kell-e fizetnem a javításért, cseréért?

A Vásárlói Gondoskodás által lefedett meghibásodások esetén **nem**. Szolgáltatásunk keretein belül Önnek ilyen esetben – a hordozható készülékekre vonatkozó **önrészes** kivételes eseteitől eltekintve (ld. következő pont) - **a javítás és a csere is díjmentes**. A gyártói garancia (jótállás) ideje alatt megszervezzük a javítást a gyártó szervizével és a költségeket a gyártó fizeti. A **Baleseti garancia** vagy a **Kiterjesztett garancia** ideje alatt pedig a Business Box szervíz partnereivel javíttatjuk vagy cseréltetjük a készüléket Biztosítótársaságunk költségviselése mellett.

Mikor kell önrészt fizetnem?

A **Hordozható Készülékek** - jelen vevőtájékoztató mellékletét képező - **Önrész Tájékoztatója** szerinti esetekben és összegben Ön **önrész** megfizetésére köteles.

Milyen esetekben kell mégis nekem fizetni a javításért?

Az Általános Szolgáltatási Feltételekben részletesen meghatározott okokból bekövetkező meghibásodás, vagy működésképtelenné válás esetén a szállítási-, javítási-, szükség esetén csere-, valamint a szerviz kiszállási költségeit **Ön köteles viselni**. Ilyenek például:

- Szándékos rongálás, vagy súlyos gondatlanság okozta hibák (pl.: a Használati Útmutatóban foglaltak be nem tartása, karbantartás, ill. tisztítás folyamatos elmulasztása),
- A Készülék működését nem befolyásoló esztétikai hibák (pl.: karc a Készülék burkolaton, szinifakulás, "pixel hiba"),
- Ha nem található működési hiba, (mindent megteszünk annak érdekében, hogy ha a készüléknek nincs tényleges hibája, ne merüljön fel szerviz költség),
- Kiegészítő és elhasznált alkatrészek meghibásodásai, elhasználódása (pl. távirányító, akkumulátor, vezetékek, stb.),
- Szoftver vagy szoftver okozta hibák (hibás programok, elveszett adatok, stb.),
- A Készülék üzembe-, újra üzembe helyezése, rendszeres karbantartása, szervelése, beállítása, ellenőrzése, módosítása, tisztítása, szétszerelése, átalakítása, túlterhelése és túladagolása okozta meghibásodások (pl.: telefonjára saját operációs rendszert telepít, és amiatt elromlik, a notebookját nem ebben jártas tisztítja és az emiatt károsodik, stb.),
- A Készülék nem háztartási jellegű használata, amennyiben az nem számítástechnikai eszköz: számítógép, tablet vagy telefon,
- Tűz és elemi károk (pl. villámcsapás, árvíz, vihar, stb.) miatt bekövetkező hibák,
- Házállat által okozott hiba,
- Idegen tárgyak (melyek a Készülék használata szempontjából nem kívánatosak) készülékbe való helyezése, erőltetése miatt keletkezett hibák. (pl.: notebook billentyűzetbe dugott ceruza)
- Ha a készüléket olyan helyen és módon hagyták vagy helyezték el, mely nyilvánvalóan magában rejtette a Baleseti Meghibásodás bekövetkezésének veszélyét (pl. ingszobában vagy sportolás ill. fizikai munkavégzés közben lezáratlan zsebben tárolt mobiltelefon; a Készüléket jármű tetején, motorházában vagy csomagtartóján, illetve egyéb részen hagyták; a Készüléket úszómedence szélén erkélykorláton hagyták.),
- A hordozható készüléket (Mobiltelefon, Tablet, Notebook, Kamera, Fényképezőgép) használó, ill. birtokló 16 éven aluli személy tevékenysége, mulasztása vagy bármilyen egyéb magatartása miatti meghibásodás (például az iskolában történő lopás vagy rongálás, stb.),
- **Kizárólag a hordozható készülékekre** (Mobiltelefon, Tablet, Notebook, Kamera, Fényképezőgép) vonatkozóan - az Általános Szolgáltatási Feltételekben, ill. a **Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatóján** leírtaknak megfelelően -, **baleseti meghibásodások esetén** a javítás vagy csere megszervezését **ÖNRÉSZ megfizetése mellett vállaljuk!**

FIGYELEM! Azon esetek teljes körű megismeréséhez, melyek esetén a **Készülék javítás, szállítási, csere- vagy önrész költségei** Önt terhelik, **kérjük, olvassa el figyelmesen az Általános Szolgáltatási Feltételeket és a Hordozható Készülékek Önrész Tájékoztatóját!**

Hányszor javíthatatom meg a készülékemet?

Mechanikai hiba, vagy **véletlenszerű meghibásodás esetén korlátlan esetben**. Ugyanakkor a Business Box fenntartja magának a jogot, hogy a javítás vagy csere indokoltságáról szóló döntést saját szakértői útján hozza meg.

Mikor jogosult javítás helyett cserére?

Amennyiben **készüléke (gazdaságosan) nem javítható**, akkor Biztosítónk költségviselése mellett **kicseréljük** azt egy ugyanolyan vagy **egy műszakilag azonos színvonalú készülékre**. Ilyen esetben **az eredeti Vásárlói Gondoskodás szolgáltatásunk megszűnik**. A szolgáltatásunk időtartama alatt, a **forgalmazó/gyártó általi garanciális csere esetén** azonban az eredeti szolgáltatásunk díjának időarányos részét visszakérheti, vagy a teljes díjat **beszámítjuk az új készülékre megkötött új szolgáltatásunk díjába**.

Minden Készülékre vonatkozik a szolgáltatás?

Azon Készülékek köréről, melyre a szolgáltatás jelenleg igénybe vehető, kérjük, tájékozódjon a Kalkulátorunkban vagy érdeklődjön ügyfélszolgálatunkon!

Felvívjuk a figyelmét, hogy szolgáltatásunk megvásárlását megelőzően ezen **Hívótájékoztató**on kívül az **Általános Szolgáltatási Feltételek**, valamint a gyártói **Használati Útmutatót** is olvassa el figyelmesen! Az Általános Szolgáltatási Feltételek megismerését, a **BBox EXCLUSIVE Vásárlói Gondoskodás** megvásárlásával egyidejűleg, megkötött Szolgáltatási Szerződés aláírásával is igazolnia kell. Ha további kérdései merülnek fel, forduljon bizalommal Ügyfélszolgálatunk (lásd fentebb) vagy a Kereskedő munkatársaihoz.

A **BBox EXCLUSIVE Vásárlói Gondoskodás** szolgáltatását a **Business Box Szolgáltató Kft.** nyújtja Önnek (1037 Budapest, Királylaki út 60., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-872391., Levélcím: 1307 Budapest, Pf.: 30.)